

# HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI RAWAT INAP RSUD KRATON KABUPATEN PEKALONGAN

TATYK SUCININGRUM -- E2A301224  
(2004 - Skripsi)

Pasien atau pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda. Perbedaan karakteristik tersebut akan berakibat pada persepsi yang berbeda pula terhadap penilaian pelayanan kesehatan, sehingga pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula. Penurunan BOR RSUD Kraton Pekalongan dari waktu ke waktu juga menjadi fakta yang perlu mendapat perhatian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien yang dilihat dari umur, pendidikan, pekerjaan, asal pasien dan lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei terhadap 100 orang responden sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Analisa yang telah dilakukan memberikan hasil sebagai berikut: pertama, 47,73% (21 responden) berada pada kategori usia dewasa (30-65) dan menyatakan cukup puas dengan pelayanan perawat. Kedua, 57,14% (36 responden) berpendidikan SD menyatakan cukup puas dengan pelayanan perawat. Ketiga, 60,87% (28 responden) ternyata memiliki profesi sebagai buruh/tani/nelayan menyatakan cukup puas terhadap pelayanan perawat. Keempat, tidak ada hubungan yang signifikan antara umur, pendidikan dan lama perawatan dengan tingkat kepuasan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh perawat di RSUD Kraton. Hubungan yang signifikan terjadi antara pekerjaan dan asal pasien dengan tingkat kepuasan pasien.

Saran yang penulis ajukan adalah : pertama, dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, seyogyanya pihak RSUD Kraton tidak hanya melihat karakteristik pasien dari faktor umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan asal pasien, tetapi dapat saja dari aspek yang lain seperti tingkat ekonomi, status sosial atau aspek-aspek lainnya. Kedua, aspek asal pasien dan jenis pekerjaan pasien harus mendapat perhatian tersendiri, karena terbukti memiliki signifikansi terhadap kepuasan pasien. Ketiga, dari sisi pemasaran tentu saja pihak RSUD Kraton selalu ingin memberikan yang terbaik kepada pasien. Baik dan tidaknya pelayanan yang diberikan salah satunya dapat diketahui dengan melakukan survey secara berkala terhadap pasien untuk melihat tingkat kepuasan mereka.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, pelayanan perawat, rawat inap

*THE RELATION BETWEEN PATIENTS CHARACTERISTIC AND PATIENT  
SATISFACTORY LEVEL TOWARD NURSE SERVICES IN TAKING CARE OF THE  
STAY -OVERNIGHT-PATIENTS AT RSUD KRATON PEKALONGAN DISTRICT*

*Patient or customer have different characteristic. Those differences would lead not only to a different perception in evaluating health service but also different satisfactory level. BOR declining at RSUD Kraton Pekalongan from time to time, is now becoming a fact to be concerned about. The objective of this study is to find out the relation between patient characteristics based on their age, education, occupation, the patient state of origin and the treatment duration to the satisfactory level toward the treatment in take care the stay-overnight-patients at RSUD Kraton Pekalongan District.*

*The study is a descriptive one, using survey method of 100 respondents as the sample. The data is being collected using the questionnaire.*

*From the analyst, it is shown that: first, 47,73% (21 respondents) are on adult category (30-65 years) and satisfied enough with nurse treatment. Second, 57,14% (36 respondents) are on elementary level education, they said that they are quite satisfied with the nurse treatment. Third, 60,87% (28 respondents) are laborers/farmers/fisherman and they also satisfied enough with the nurse treatment. Fourth, there is no any significant relation among age, education, and treatment duration to their satisfactory level of the treatment given by the nurse at RSUD Kraton. There is a significant relation among occupation and the patient state of origin to the patient satisfactory level.*

*My suggestion are : first, in measuring the patient satisfactory level, RSUD Kraton should observe the patients characteristics based not only on their age, education level, occupation and the patient state of origin, but also from other aspects such as economics level, social status or others. Second, the patient state of origin and their occupation should be concerned seriously as they are proved in having significant relation to the patient satisfaction. Third, from the marketing side, RSUD Kraton will always give their best treatment of course. Whether their treatment given is so good or not, it can be found out by conducting some survey periodically to patient to find out their satisfactory level.*

***Keyword : Patient satisfaction, nurse treatment, stay-overnight-treatment***